

**Instrumento de Medição de
Resultados - IMR.pdf**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

A aferição do resultado dos serviços, a título de remuneração, será realizada com base nos indicadores abaixo estabelecidos, sendo que somente após a informação dos resultados poderá ser realizada emissão de Nota Fiscal pela contratada.

A avaliação será executada em duas dimensões. A avaliação da qualidade dos serviços conforme as especificações presentes no termo de referência e a atuação do contingente completo de funcionários.

Avaliação da Qualidade dos Serviços

A avaliação dos serviços prestados pela Contratada de Limpeza, Conservação, Higienização e Asseio, diário, se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

- A – Equipamentos e Produtos;
- B – Técnicas de Limpeza;
- C – Pessoal;
- D – Frequência;
- E – Inspeção dos Serviços nas Áreas.

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

| MUITO BOM | BOM | REGULAR | PÉSSIMO |
|------------------|------------------|---------------|----------------|
| 03 (três) pontos | 02 (dois) pontos | 01 (um) ponto | 0 (zero) ponto |

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- a) Inexistência de poeira;
- b) Inexistência de sujeira;
- c) Vidros, louças, peças sanitárias e demais equipamentos expressos no Termo de Referência limpos;
- d) Recipientes para o acondicionamento dos resíduos, limpos, com embalagens adequadas e volume preenchido até 2/3;
- e) Funcionário fixo e treinado no setor, identificado, uniformizado e com EPI;
- f) Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- g) Limpeza e regularidade dos utensílios e equipamentos utilizados para a execução dos serviços.

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- a) Ocorrência de poeira em local isolado, que não comprometa o andamento das atividades administrativas do CCTA/UFMG;
- b) Ocorrência isolada de acúmulo de lixo nos recipientes destinados para o seu acondicionamento;
- c) Ocorrência isolada no reabastecimento dos insumos de limpeza.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- a) Ocorrência de sujeira em vários locais, que não comprometam o andamento das atividades administrativas do CCTA/UFMG;
- b) Ocorrência de várias lixeiras que apresentem acúmulo de lixo;
- c) Ocorrências por falta de reabastecimento de insumos de limpeza;
- d) Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;

e) Piso sujo e molhado.

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

a) Poeira e sujidades em ambientes acadêmicos, administrativos e mobiliários;

- b) Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
- c) Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- d) Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- e) Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o fiscal da Contratante;
- f) Funcionário sem identificação ou com uniforme e/ou EPI incompleto ou não uso de EPI;
- g) Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- h) Louças, sanitários e vestiários sujos.

Módulos e itens de avaliação

| MÓDULOS | | ITENS AVALIADOS |
|---------|--------------------------------|----------------------------------------------------------|
| A | Equipamento, produto e técnica | A.1 – Equipamentos, ferramentas e utensílios de Limpeza. |
| | | A.2 – Saneantes Domissanitários |
| | | A.3 – Técnicas de Limpeza |
| B | Qualidade dos profissionais | B.1 – Conformidade com as rotinas estabelecidas |
| | | B.2 – Apresentação - Uniformização |
| | | B.3 – Equipamento de Proteção Individual |
| C | Frequência | C.1 – Cumprimento do cronograma de atividades |
| D | Inspeção dos serviços | D.1 – Aparelhos telefônicos/computadores/equipamentos |
| | | D.2 - Bebedouros |
| | | D.3 - Extintores de incêndio e quadros em geral |
| | | D.4 - Sanitários |
| | | D.5 - Lavatórios (Pias e Cubas) |
| | | D.6 - Acessórios sanitários |
| | | D.7 - Móveis |
| | | D.8 – Paredes e Portas |
| | | D.9 - Persianas |
| | | D.10 - Pisos |
| | | D.11 - Esquadrias |
| | | D.12 - Recipientes para resíduos (lixeira) |
| | | D.13 - Teto |
| | | D.14 – Vidros |
| | | D.15 – Arruamento e área verde |

Resultado Da Avaliação De Qualidade Dos Serviços De Limpeza

Critérios e pontuações para os itens avaliados

| CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| MÓDULO A - Equipamento, produto e técnica. | |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| A.1 – Equipamentos e utensílios de Limpeza | |
| Os equipamentos, ferramentas e utensílios de limpeza estão em perfeitas condições de uso, devidamente limpos, armazenados, e apresentam quantitativos adequados a prestação dos serviços das equipes de limpeza. | 3 |
| Os equipamentos, ferramentas e utensílios de limpeza estão em perfeitas condições de uso, e apresentam quantitativos adequados a prestação dos serviços das equipes de limpeza, porém estão mal higienizados e foram armazenados em locais impróprios. | 2 |
| Os equipamentos, ferramentas e utensílios de limpeza estão em perfeitas condições de uso, porém apresentam quantitativos inadequados à prestação dos serviços das equipes de limpeza, estão mal higienizados e foram armazenados em locais impróprios. | 1 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Os equipamentos, ferramentas e utensílios de limpeza estão danificados, sem condições de uso, apresentam quantitativos inadequados à prestação dos serviços das equipes de limpeza, estão mal higienizados e foram armazenados em locais impróprios. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| A.2 – Saneantes Domissanitários | |
| A contratada tem fornecido a quantidade adequada de produtos para a prestação dos serviços e não deixando faltar. Os produtos são de qualidade, em recipientes adequados e devidamente identificados, dentro das especificações do termo de referência. | 3 |
| A contratada tem fornecido os produtos, dentro dos padrões de qualidade, em recipientes adequados e devidamente identificados, mas não na quantidade adequada. | 2 |
| A contratada tem fornecido os produtos, dentro dos padrões de qualidade, porém em recipientes inadequados e não estão devidamente identificados. A quantidade é inadequada. | 1 |
| A contratada tem fornecido produtos de baixa qualidade e em desconformidade com as especificações do termo de referência. Quantidade inadequada. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| A.3 – Técnicas de limpeza | |
| A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas. | 3 |
| Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica. | 2 |
| A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresenta-se turvas. | 1 |
| A técnica está incorreta e a solução está muito suja. | 0 |

| CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| MÓDULO B - Qualidade dos Profissionais. | |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS | PONTOS |
| AVALIADOS B.1 – Conformidade com as rotinas | |
| estabelecidas | 3 |
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades de acordo com as estabelecidas no termo de referência. As escalas dos funcionários se mantêm fixas. | 2 |
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades de acordo com as estabelecidas no termo de referência. Porém as escalas dos funcionários não se mantêm fixas. | 1 |
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades em desacordo com as estabelecidas no termo de referência. As escalas dos funcionários não se mantêm fixas. | 0 |
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades em desacordo com as estabelecidas no termo de referência. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc. | PONTOS |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | |
| B.2 – Apresentação – Uniformização | |
| Funcionários completamente uniformizados conforme especificações do termo de referência. Uniformes limpos, passados e íntegros. Portando identificação funcional. Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | 3 |
| Uniformes completos, porém apresentam-se sujos, amarrotados ou rasgados. Não portam identificação funcional. | 2 |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam | 1 |
| sujidades no uniforme. DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | 0 |
| B.3 – Equipamentos de proteção individual | PONTOS |
| EPI adequados disponíveis para o uso. | 3 |
| Disponibilidade parcial de EPI. Falta(m) um ou mais itens. | 2 |
| EPI inadequados ou utilizados incorretamente. | 1 |
| Não utilizam EPI nas situações de uso obrigatório. | 0 |

| CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS | |
|-------------------------------------------------------|---------------|
| MÓDULO C - FREQUÊNCIA | |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| C.1 – Cumprimento do cronograma de atividades | |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| A frequência de limpeza ocorre conforme a rotina preconizada no termo de referência. As solicitações de limpeza esporádicas são atendidas prontamente. | 3 |
| A frequência de limpeza ocorre conforme a rotina preconizada no cronograma. No entanto as solicitações de limpeza esporádicas não são atendidas prontamente. | 2 |
| Apresentam falhas no atendimento as frequências de limpeza preconizadas no termo de referência. Porém as solicitações de limpeza esporádicas são atendidas prontamente. | 1 |
| Apresentam falhas no atendimento as frequências de limpeza preconizadas no termo de referência. E as solicitações de limpeza esporádicas não são atendidas prontamente. | 0 |

| CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| MÓDULO D - Inspeção dos Serviços | |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.1 – Aparelhos telefônicos/computadores/equipamentos | |
| Equipamentos limpos e sem gordura | 3 |
| Equipamentos com pouca sujeidade no fone/teclas, monitor, periféricos etc. | 2 |
| Presença de sujeidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos etc. | 1 |
| Presença de sujeidade, manchas e pó em fiação e no equipamento. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.2 – Bebedouro | |
| Isento de sujeidade. Bandeja de bebedouro limpa | 3 |
| Presença de sujeidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa. | 2 |
| Presença de manchas antigas de sujeidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujeidade orgânica. | 1 |
| Presença de sujeidade orgânica e lodo. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.3 – Extintores de incêndio e quadros em geral | |
| Ausência de pó. | 3 |
| Presença de pouca quantidade de pó em sua superfície | 2 |
| Presença de grande quantidade de pó na parte superior e lateral. | 1 |
| Presença de objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujeidades. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.4 – Sanitários | |
| Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Vasos sanitários com manchas secas sem sujeidade | 2 |
| Isentos de sujeidade orgânica. Presença de odor. | 1 |
| Crostas na borda interna superior, presença de sujeidade orgânica e odor. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.5 – Lavatórios (Pias e Cubas) | |
| Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujeidade. | 2 |
| Comando de registros e válvulas com sujeidade e pouco brilho. Isentos de sujeidade orgânica. | 1 |
| Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície de ralos e grelhas. | 0 |
| Presença de sujeidade orgânica e lodo. Crostas em ralos e grelhas. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.6 – Acessórios Sanitários | |
| Acessórios completos e isentos de sujeidade. | 3 |
| Pequena quantidade de sujeidade. | 2 |
| Presença de sujeidade em cantos isolados e acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha, sabonete líquido e álcool, em gel). | 1 |
| Presença de sujeidade em grande extensão e interior. Falta de material. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.7 – Móveis | |
| Móveis limpos (estações, armários, cadeiras e outros) | 3 |
| Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície. | 2 |
| Presença de sujeidades nos cantos e pés. | 1 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Presença de pó e manchas em sua superfície. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.8 – Parede e Portas | |
| Parede isenta de sujeidade. | 3 |
| Parede isenta de sujeidade orgânica; presença de sujeidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza. | 2 |
| Parede isenta de sujeidade orgânica; Presença de manchas de fita adesiva envelhecida, pó em sua extensão. | 1 |
| Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.9 – Persianas | |
| Persianas limpas. | 3 |
| Persianas com algumas manchas. | 2 |
| Persianas com sujeidade em pontos isolados e pó. | 1 |
| Persianas com pó e sujas. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.10 – Pisos | |
| Piso sem sujeidades, encerado e com brilho. | 3 |
| Piso encerado, porém com sujeidades nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente. | 2 |
| Piso encerado, porém com sujeidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc.); Piso com alguma sujeidade orgânica. | 1 |
| Piso não encerado, com sujeidade orgânica (restos de alimentos, pó acumulado, etc.). | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.11 – Esquadrias | |
| Portas, janelas, batentes, ferrolhos e maçanetas limpos e sem manchas. | 3 |
| Presença de sujeidade removível na área próxima às maçanetas e ferrolhos. Presença de pequena quantidade de sujeidade (pó). | 2 |
| Presença de sujeidade removível: marcas de mão, fita adesiva, pó, respingo, etc.; Presença de sujeidade entre a porta e a parede. | 1 |
| Presença de sujeidade orgânica e pó. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.12 – Recipientes para resíduos (lixeira) | |
| Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.) de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento. | 3 |
| Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.). Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3. | 2 |
| Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando. | 1 |
| Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.13 – Teto | |
| Teto limpo, sem sujeidades. | 3 |
| Teto limpo com sujeidade em pontos isolados. | 2 |
| Teto com presença de sujeidade nos cantos próximos à parede. | 1 |
| Teto com sujeidade, tipo matéria orgânica etc. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| D.14 – Vidros | |
| Vidros limpos. | 3 |
| Presença de discreta sujeidade. O cronograma é cumprido parcialmente. | 2 |
| Vidros limpos, porém com sujeidades nos cantos. Pó em sua extensão. | 1 |
| Vidros com presença de sujeidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. | 0 |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |

| D.15 – Arruamento e área verde | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Arruamento limpo e área verde com capinação e limpeza realizada. Cronograma cumprido. Arruamento e área verde com discreta sujeidade. O cronograma é cumprido parcialmente. Arruamento com sujeidade e área verde com capinação e limpeza incompleta. Cronograma cumprido parcialmente. | 3 |
| | 2 |
| | 1 |
| Arruamento e área verde com limpeza incompleta. Cronograma não cumprido. | 0 |

Cálculos para a obtenção dos valores a serem faturados

Resultados das avaliações da qualidade

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

| MÓDULO | PONTOS MÁXIMOS (PMax) | PESO NA AVALIAÇÃO (PAv) | PONTUAÇÃO MÁXIMA (PMax / PAv) |
|--------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| A | 9 | 0,15 | 60 |
| B | 9 | 0,15 | 60 |
| C | 3 | 0,20 | 15 |
| D | 45 | 0,45 | 100 |

Ao final de cada período mensal, a pontuação máxima obtida será de 235 pontos.

Contingente de serventes atuando no período

Será apurada mensalmente a média diária dos funcionários (serventes de limpeza), atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

Resultados dos valores para emissão das faturas mensais

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de Serventes serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

| ITEM | PONTUAÇÃO MÁXIMA | PESO | RESULTADO FINAL |
|-------------------------------------------------------|------------------|------|-----------------|
| Avaliação Qualitativa | 235 | 0,50 | 470 |
| Contingente de funcionários | 100 | 0,50 | 200 |
| Pontuação de referência para medição da fatura mensal | | | 670 |

Faixas de pontuação pra liberação da fatura

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Liberação de 100% da Fatura | 650 pontos ou acima |
| Liberação de 98% da Fatura | De 500 a 649 pontos |
| Liberação de 96% da Fatura | De 350 a 499 pontos |
| Liberação de 94% da Fatura e demais sanções previstas no Termo de Referência | Abaixo de 350 pontos |

Modelo de planilha de avaliação da qualidade dos serviços nas unidades

| PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES | | |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|
| IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE(S)/SETOR(ES)/PRÉDIO(S) | | |
| ENCARREGADO RESPONSÁVEL: | | PREPOSTO: |
| FUNCIONÁRIOS: | | MÊS DE REFERÊNCIA: |
| <hr/> <hr/> <hr/> | | DATA DA AVALIAÇÃO: ____/____/____ |
| LEGENDA: | | |
| <u>Muito Bom = 3 pontos</u> | | <u>Bom = 2 pontos</u> |
| <u>Regular = 1 ponto</u> | | <u>Péssimo: 0 pontos</u> |
| MÓDULO A - Equipamento, produto e técnica. | | PONTOS |
| A.1 | Equipamentos e utensílios de Limpeza | |
| A.2 | Saneantes Domissanitários | |
| A.3 | Técnicas de Limpeza | |
| MÓDULO B - Qualidade dos profissionais | | PONTOS |
| B.1 | Conformidade com as rotinas estabelecidas | |
| B.2 | Apresentação - Uniformização | |
| B.3 | Equipamento de Proteção Individual | |
| MÓDULO C - Frequência | | PONTOS |
| C.1 | Cumprimento do cronograma de atividades | |
| MÓDULO D - Inspeção dos Serviços | | PONTOS |
| D.1 | Aparelhos telefônicos/computadores/equipamentos | |
| D.2 | Bebedouros | |
| D.3 | Extintores de incêndio e quadros em geral | |
| D.4 | Sanitários | |
| D.5 | Lavatórios (Pias e Cubas) | |
| D.6 | Acessórios sanitários | |
| D.7 | Móveis | |
| D.8 | Parede e Portas | |
| D.9 | Persianas | |
| D.10 | Pisos | |
| D.11 | Esquadrias | |
| D.12 | Recipientes para resíduos (lixeira) | |
| D.13 | Teto | |
| D.14 | Vidros | |
| D.15 | Arruamento e área verde | |
| Pontuação de referência para medição da fatura mensal | | |
| Ass. Fiscal Administrativo: | Ass. Fiscal Técnico (ou setorial): | Ass. Do Preposto: |
| | | |